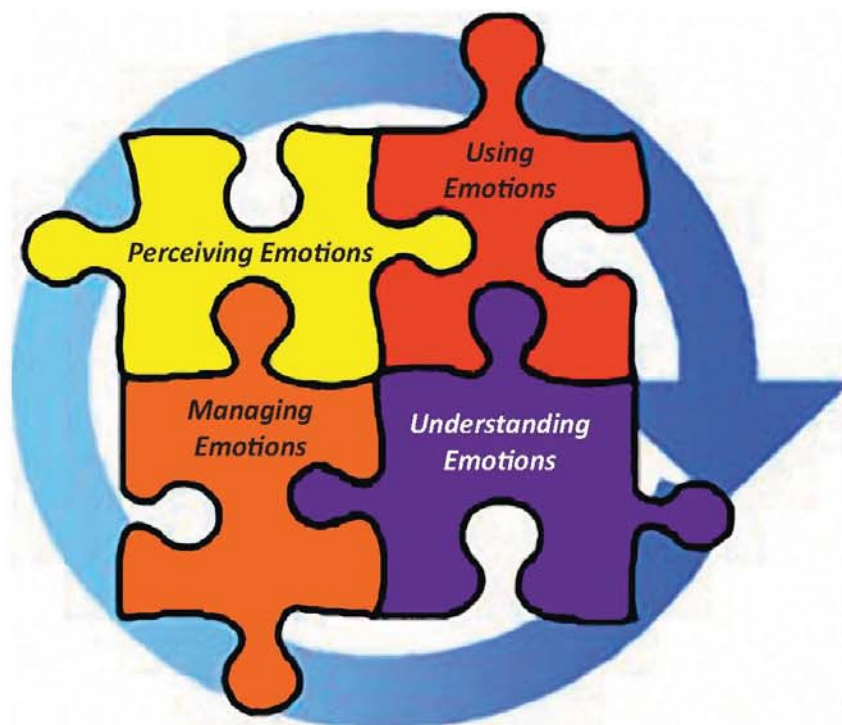


## ***DETERMINANTEN VAN EMOTIEREGULATIE***



*Chantal Rooth  
Open Universiteit Nederland*

# **DETERMINANTEN VAN EMOTIEREGULATIE**

## **DETERMINANTS OF EMOTION REGULATION**

Chantal H.B. Rooth

Eerste begeleider: Dr. G. Näring

Tweede begeleider: Dr. T. Verheggen

April 2010

Faculteit Psychologie

Afstudeerrichting Arbeids- en Organisationspsychologie

Open Universiteit Nederland

## **Voorwoord**

Allereerst wil ik graag mijn ouders, mijn broer Christian en Yvon en mijn vriend Bas bedanken voor hun voortdurende steun, hulp, enthousiasme en motivatie om mijn studie tot een goed eind te brengen! Ook gaat mijn dank uit naar Gérard Näring, mijn scriptiebegeleider, voor zijn geduld, enthousiasme en inspiratie, ook tijdens de vele tegenslagen die dit scriptieproces heeft gekend! Daarnaast bedank ik graag Carla Pyfferoen voor het geven van toestemming voor het enquêteren van de onderzoeksgroep en Frauke Kuijpers voor haar praktische hulp hierbij.

# **DETERMINANTEN VAN EMOTIEREGULATIE**

**Chantal Rooth**

## **Samenvatting**

Onderzoek heeft aangetoond dat het werken in dienstverlenende beroepen emotioneel belastend kan zijn, met name vanwege het moeten toepassen van emotieregulatie. Om de juiste emotie te kunnen tonen, kunnen serviceverlenende medewerkers gebruik maken van verschillende strategieën. Uit eerder onderzoek blijkt dat niet alle emotieregulatiestrategieën even emotioneel belastend zijn, maar de onderzoeksresultaten waren tot nu toe niet eenduidig. In dit onderzoek is nagegaan in hoeverre de verschillende emotieregulatiestrategieën samenhangen met Burnout en Bevlogenheid.

Wanneer duidelijk is welke emotieregulatiestrategieën positieve of negatieve uitkomsten op emotioneel welzijn hebben, kan de vraag gesteld worden welke factoren dit verschillende gebruik van strategieën kunnen determineren. In dit onderzoek is gekeken in hoeverre innerlijke waarden en emotionele intelligentie samenhangen met het gebruik van bepaalde emotieregulatiestrategieën.

108 respondenten, werkzaam als geüniformeerd grondpersoneel van een luchtvaartmaatschappij participeerden in dit onderzoek. De steekproef bleek representatief voor de populatie van in totaal 1144 werknemers die allen door middel van een schriftelijke vragenlijst waren uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek.

De determinanten van emotieregulatie, innerlijke waarden en emotionele intelligentie, werden onderzocht middels de Schwartz Value Survey (Schwartz & Boehnke, 2003) en de verkorte vragenlijst over Trait Emotionele Intelligentie (Petrides & Furnham, 2006). De emotieregulatiestrategieën werden bevraagd met behulp van de aangepaste Nederlandse versie

van de Questionnaire on Emotional Labor (Briët, Näring, Brouwers & Droffelaar, 2005) en de Emotion Regulation Questionnaire (Gross & John, 2003). Tenslotte werden de afhankelijke variabelen van emotieregulatie, burnout en bevlogenheid, gemeten aan de hand van respectievelijk de Nederlandse Burnout Inventory voor leraren (Schaufeli & Van Horn, 1995) en de Utrechtse Bevlogenheidsschaal (Schaufeli & Bakker, 2004).

Met betrekking tot de determinanten van emotieregulatie bleek onder andere uit de resultaten dat hoe prestatiegerichter de medewerker is en hoe meer deze streeft naar sociale status en dominantie, hoe meer gebruikt gemaakt wordt van Surface Acting als strategie. Tevens is gebleken dat naarmate een medewerker zijn impulsen wil beheersen om zich te conformeren aan de normen van een groep (Conformity), en hoger scoort op emotionele intelligentie, hoe minder deze gebruik maakt van Surface Acting. Daarnaast kwam uit een hiërarchische regressieanalyse naar voren dat emotionele intelligentie een modererende invloed heeft op de relatie tussen Conformity en Surface Acting. Tevens bleek dat mensgerichtheid (Benevolence) samenhangt met het gebruik van Reappraisal als strategie, maar alleen bij een hogere emotionele intelligentie. Met betrekking tot de relatie tussen de verschillende emotieregulatiestrategieën en burnout en bevlogenheid kwam opmerkelijk naar voren dat Deep Acting een positieve samenhang heeft met Burnoutklachten maar Reappraisal niet. Reappraisal hangt zelfs positief samen met Persoonlijke Bekwaamheid. Wat Bevlogenheid betreft, is alleen met Surface Acting een (negatieve) samenhang gevonden.

Diepgaander onderzoek zou gedaan moeten worden naar de verschillen in consequenties van Deep Acting en Reappraisal op emotionele belasting. Tevens zou longitudinaal experimenteel onderzoek gedaan kunnen worden naar de modererende werking van Emotionele Intelligentie op de relatie tussen Innerlijke Waarden en Emotieregulatie.

Kernwoorden: emotieregulatie, determinanten emotieregulatie,  
emotieregulatiestrategieën, emotioneel werk, burnout, bevlogenheid, innerlijke waarden,  
emotionele intelligentie.

# **DETERMINANTS OF EMOTION REGULATION**

**Chantal Rooth**

## **Summary**

Research has shown that working in service related professions can be emotionally charging in which emotion regulation plays an important role. In order to show the desired emotion, service workers can use different strategies. In earlier studies it appeared that not all emotion regulation strategies are evenly damaging, however research results are contradictory.

This study examined how emotion regulation strategies relate to burnout and engagement. When it becomes clear which strategies have a positive or negative impact on emotional wellbeing, the question could be asked which factors determine the use of these strategies. This study also examined how inner values and emotional intelligence relate to the use of certain emotion regulation strategies.

108 respondents, uniformed ground service workers of an airline, participated in this study. The sample appeared representative for the total population of 1144 service workers who were all invited to take part in this study by means of a written questionnaire.

The determinants of emotion regulation, inner values and emotional intelligence, were studied with the Schwartz Value Survey (Schwartz & Boehnke, 2003) and the short form questionnaire on Trait Emotional Intelligence (Petrides & Furnham, 2006). The emotion regulation strategies were examined by means of the revised Dutch version of the Questionnaire on Emotional Labor (Briët, Näring, Brouwers & Droffelaar, 2005) and the Emotion Regulation Questionnaire (Gross & John, 2003). The dependent variables of emotion regulation, burnout and engagement, were measured with respectively the Dutch Burnout

Inventory for Teachers (Schaufeli & Van Horn, 1995) and the Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli en Bakker, 2004).

With regard to the determinants of emotion regulation, it appeared from the results that the more Achievement and Power oriented a worker is, the more he uses Surface Acting as a strategy. It also showed that the more a worker likes to control his impulses in order to conform to the norms of a group and the higher his level of emotional intelligence, the less likely this worker is inclined to use Surface Acting. Furthermore, a hierarchical regression analyses showed that Emotional Intelligence has a moderating effect on the relation between Conformity and Surface Acting. Benevolence was found to relate positively to Reappraisal; however, only when someone's level of Emotional Intelligence is higher. With regard to how Emotion Regulation Strategies relate to Burnout and Engagement, the results show, although unexpected, that Deep Acting, but not Reappraisal, is positively related to Burnout. In fact, Reappraisal relates positively to Personal Accomplishment. Except for the (negative) relation between Surface Acting and Engagement, there were no further significant relations found between Emotion Regulation Strategies and Engagement.

Further studies could examine the difference in consequences between Deep Acting, Reappraisal on Burnout more extensively. Also longitudinal experimental study could be done in order to examine how Emotional Intelligence influences the relation between Inner Values and Emotion Regulation Strategies.

Keywords: emotion regulation, determinants emotion regulation, emotion regulation strategies, emotion work, burnout, engagement, inner values, emotional intelligence.



## **Inhoudsopgave**

<b>Samenvatting/Summary</b>	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1. Wat houdt emotieregulatie in?	9
1.2. Burnout en bevlogenheid	10
1.3. Theorie emotieregulatie	11
1.4. Gevolgen van emotieregulatie	12
1.5. Determinanten van emotieregulatie	14
1.5.1. Theorie emotionele intelligentie en emotieregulatie	15
1.5.2. Theorie innerlijke waarden en emotieregulatie	18
1.5.3. Structure of human values	19
1.5.4. Hypothesen innerlijke waarden en emotieregulatie	21
1.5.5. Samenhang tussen EI, Waarden en Emotieregulatie	23
1.5. Onderzoeksdesign	25
<b>2. Methode</b>	<b>26</b>
2.1. Onderzoeksgroep en procedure	26
2.2. Meetinstrumenten	27
2.2.1. Waarden	27
2.2.2. Emotionele intelligentie	28
2.2.3. Emotieregulatiestrategieën	29
2.2.4. Burnout	30
2.2.5. Bevlogenheid	30
2.3. Analyses	31

(vervolg Inhoudsopgave)

<b>3. Resultaten</b>	<b>32</b>
3.1. Kenmerken van de onderzoeksgroep	32
3.1.1. Representativiteit van de steekproef	32
3.1.2. Normaalverdeling	33
3.1.3. Gegevens en scores van de meetschalen	33
3.2. Onderlinge samenhang achtergrondvariabelen	35
3.3. Onderlinge samenhang emotieregulatiestrategieën	36
3.4. Resultaten hypothesen	36
3.4.1. Toetsing hypothesen over relatie tussen Emotieregulatie en Burnout/Bevlogenheid	37
3.4.2. Toetsing hypothese over relatie tussen EI en Emotieregulatie	37
3.4.3. Toetsing hypothesen over relatie tussen Waarden en Emotie- regulatie	37
3.4.4. Toetsing hypothesen over relatie tussen determinanten van emotieregulatie: EI en Waarden	38
3.4.5. Toetsing hypothesen over de invloed van EI als moderator op de relatie tussen Waarden en Emotieregulatie	39
<b>4. Discussie</b>	<b>44</b>
4.1. Discussie hypothesen	44
4.1.1. Hypothesen over de relatie tussen Emotieregulatie en Burnout en bevlogenheid	44
4.1.2. Hypothesen over de relatie tussen EI en Emotieregulatie- Strategieën	46
4.1.3. Hypothesen over de relatie tussen Waarden en Emotieregulatie	47